



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

Asseo Narváez Cynthia Jesús

**ASESOR:**

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Administración del Talento humano

**PERÚ – 2018**

**PAGINA DEL JURADO**

---

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina  
PRESIDENTE

---

Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obando  
SECRETARIO

---

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña  
VOCAL

### Dedicatoria

A mi madre por su orientación y dedicación en mi formación profesional, y a mi padre y hermana quienes desde el cielo guían mi camino.

## Agradecimiento

Un agradecimiento a mis asesores de Tesis

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina

Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obando

por brindarme su asesoría para el desarrollo de la presente tesis.

Un agradecimiento a Marlon Alcántara Obando, por su asesoría personalizada y su importante apoyo.

Un agradecimiento especial a la comisaria de familia del distrito de Trujillo por brindarme la autorización para la ejecución de la presente tesis.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Cynthia Jesús Asseo Narváez, maestrante de Gestión Pública de la escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI: 18211420, con la tesis titulada "RELACION ENTRE CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN LA COMISARIA DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TRUJILLO. 2017", Declaro bajo juramento que: 1°- La tesis es de mi propiedad 2°- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcial. 3°- La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional. 4°- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni publicados, ni copiados y por tanto son los resultados que se presentan en la tesis se construirá en aportes a la realidad investigada. De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin cita a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), pirateado (uso ilegal de información ajeno) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 29 de enero del 2018.



---

Cynthia Jesús Asseo Narváez

DNI N°18211420

## Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO: Yo, CYNTHIA JESUS ASSEO NARVAEZ, presento ante ustedes la tesis titulada 'RELACION ENTRE CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN LA COMISARIA DE FAMILIA.DEL DISTRITO DE TRUJILLO. 2017", en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de MAESTRO en Gestión Pública. El documento consta de 7 capítulos: el primer capítulo lleva por título Introducción, en él se describe la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos de la investigación; el segundo capítulo se titula método , en él se describe el diseño de investigación, las variables, operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos; en el tercer capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos; en el cuarto capítulo mencionamos la discusión; en el quinto capítulo se dan a conocer las conclusiones; en el sexto capítulo se dan a conocer las recomendaciones . Finalmente en el séptimo capítulo se da por terminado el trabajo con las referencias y anexos

## Índice

<b>CARATULA</b>	i
Titulo	i
Asesor	i
Autor	i
Línea de investigación	i

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x

<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	26
<b>II. MÉTODO</b>	<b>27</b>
2.1 Diseño de Investigación	27
2.2 Variables, operacionalización	28
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	33
2.5 Métodos de análisis de datos	34

2.6 Aspectos éticos .....	35
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
3.1 Relación de la calidad y la satisfacción .....	36
3.2 Incidencia por niveles.....	38
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>50</b>
 <b>ANEXOS .....</b>	 <b>53</b>
1.-Instrumento 1: Cuestionario de calidad de atención .....	54
2.-Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción .....	56
3.-Matriz de validación de instrumento calidad de atención Especialista 1 .....	57
4.-Matriz de validación de instrumento satisfacción Especialista 1 .....	61
5.-Matriz de validación de instrumento calidad de atención Especialista 2 ....	65
6.-Matriz de validación de instrumento satisfacción Especialista 2 .....	69
7- Matriz de consistencia .....	73
8.-Constancia emitida por la institución que autoriza la realización del estudio	79



## RESUMEN

Esta investigación estuvo orientada en determinar el grado de relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en víctimas de violencia familiar que acuden a la comisaria de familia del distrito de Trujillo. El tipo de estudio que se aplicó fue el no experimental, siendo el diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal. Participaron 50 mujeres víctimas de violencia familiar de la comisaria de familia de entre 18 y 59 años de edad ( $M=38$ ). Los instrumentos utilizados: El Cuestionario Service Quality SERVQUAL y el Cuestionario de satisfacción adaptados para la recolección de datos de las variables en estudio. Los resultados obtenidos señalaron que: que la calidad de atención es percibida en mayor porcentaje en nivel medio en la medida general (54%) y la dimensión fiabilidad (64%) en tanto las dimensiones de capacidad de respuesta (70%), aspectos tangibles (54%), empatía (58%) y seguridad (58%). De igual manera la satisfacción y sus dimensiones reportaron mayores porcentajes en los niveles medio: para la medida general (64%), calidad funcional (100%) y calidad técnica (60%), valor técnico (88%) y expectativas (82%); y nivel alto en la dimensión de confianza (58%). Finalmente, el análisis de la relación reportó que la calidad de atención con la satisfacción tiene relación estadísticamente significativa ( $p<.05$ ). A continuación, se analizaron y discutieron las implicancias de los hallazgos.

**Palabras Clave:** Calidad de atención, nivel de satisfacción, mujeres víctimas de violencia familiar.

## **ABSTRACT**

This research was aimed at determining the degree of relationship between the quality of care and level of satisfaction in victims of family violence who come to a family commissioner in the district of Trujillo. The type of study that was applied was the non-experimental one, being the descriptive-correlational and cross-sectional design. Participants were 50 women victims of family violence from the family commissioner between 18 and 59 years of age ( $M = 38$ ). The instruments used: The SERVQUAL Service Quality Questionnaire and the Satisfaction Questionnaire adapted for the data collection of the variables under study. The obtained results indicated that: that the quality of attention is perceived in a greater percentage in medium level in the general measure (54%) and the reliability dimension (64%) in so many dimensions of response capacity (70%), tangible aspects (54%), empathy (58%) and security (58%). Likewise, satisfaction and its dimensions reported higher percentages in the average levels: for the general measure (64%), functional quality (100%) and technical quality (60%), technical value (88%) and expectations (82%); and high level in the confidence dimension (58%). Finally, the analysis of the relationship reported that the quality of care with satisfaction has a statistically significant relationship ( $p < .05$ ). Next, the implications of the findings were analyzed and discussed.

**Keywords:** Quality of care, level of satisfaction, women victims of family violence.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad problemática**

La violencia intrafamiliar en la mujer es un problema que ha generado interés en diferentes campos de investigación a nivel mundial. El año 2013 la violencia psicológica fue reportada como la de mayor incidencia tanto en territorio nacional como a nivel de Lima metropolitana, lo cual, de acuerdo estudios socioculturales, en algunos contextos del país tiene influencia de variables socioculturales que la justifican como práctica normal (Altamirano, Moncada & Murillo, 2014). El año 2016, en la Libertad, se registró la presencia de 1070 denuncias por violencia familiar, donde, la mayor frecuencia fue en mujeres de edad entre 18 y 50 años (Ruiz, 2016).

A partir de un enfoque feminista, la violencia parte de un sistema patriarcal que otorga al varón el dominio sobre la mujer (Danis, 2003), la cual tiene su origen en la construcción de una sociedad. En tal proceso, suele otorgarse mayor valor al hombre en comparación a la mujer, lo cual, para Beneria (1987) sería uno de los factores con mayor grado de influencia vinculados a este fenómeno. Kitzmann, Gaylord, Holt, & Kenny (2003) lo explican de la siguiente manera: por cuestiones sociales y de cultura el hombre ha generado el aprendizaje en el que tiene una posición de dominio sobre la mujer; llegando a convertirla en una modalidad de relacionarse, conseguir propósitos y dar solución a conflictos cotidianos; mientras que, la mujer, cultural y socialmente ha desarrollado el aprendizaje de someterse a la voluntad del varón, aceptando la superioridad y cuidado de estos. Sin embargo, sus consecuencias en la sociedad, atentan contra los derechos humanos y la dignidad de la mujer, además de la libertad de un desarrollo igualitario, la paz y el crecimiento saludable en la sociedad (Organización Mundial de las Naciones Unidas [ONU], citado en Begoña, 2014).

En el informe de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar [ENDES] se reportó que 70 de 100 mujeres maltratadas acuden por ayuda a entidades policiales La policía nacional del Perú a través de las comisarias PNP distribuidas en todo el territorio nacional incluyendo las comisarías de familia se encargan de la recepción y atención de los casos de violencia familiar. En Trujillo, tal comisaria

depende de la división de Policía de orden y seguridad de Trujillo y consta de las oficinas de prevención, atención al público, administración e investigación. Esta última, donde se registran las denuncias de mujeres violentadas. Aproximadamente son 20 policías entre suboficiales y oficiales que laboran en la comisaria de familia. De los cuales, 4 están a cargo de la oficina de investigación. Sin embargo, no se cuenta con la presencia de especialistas en psicología y derecho, profesionales que poseen competencias por medio de las cuales, sería posible asegurar un mejor asesoramiento y atención de las mujeres que sufren violencia.

En el 2016, el gobierno lanzó el Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP que aprueba el Reglamento de ley N° 30364, ley para prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, orientada a regular los alcances de la ley, en base a ello, proteger los derechos de las víctimas, a través de medidas de protección o medidas cautelares, sancionando a las personas que resulten responsables. Por otro lado, está establecido en el indicado Reglamento que, el personal de la PNP, independiente de su especialidad, tiene la obligación de recibir, registrar y tramitar de inmediato, las denuncias verbales o escritas que presente la víctima, debiendo comunicar de manera inmediata, con el Informe o atestado, a la fiscalía penal competente a fin que proceda de acuerdo a sus atribuciones.

Sin embargo, de acuerdo a la Defensoría del pueblo, 27% de los solicitantes de la atención policial, en las comisarías de Trujillo, Chiclayo, Iquitos, Huancayo, Ayacucho, Callao, Cajamarca, Pasco, Ayacucho, Apurímac, Puno y Cuzco, no consiguen culminar sus trámites, debido a que el personal responsable de dar el servicio no se encuentra preparado o no cuenta con material básico para cubrir la demanda (Defensoría del Pueblo, 2010). Así, la misma entidad sostiene que la atención recibida de las víctimas de violencia, no sigue el protocolo correspondiente con el cual se pretende que las víctimas se sientan protegidas o básicamente atendidas.

El reporte de la defensoría del pueblo, antes citado, señala que una proporción de mujeres que deciden dejar de lado sus denuncias inicialmente asentadas, toman

tal decisión por los efectos de la atención recibida; a la cual señalan como ineficientes (Defensoría del pueblo, 2010). En la actualidad, no existen registros que respalden tal afirmación, pero, la incidencia de casuística por violencia familiar, presenta un alto porcentaje de mujeres que después de iniciada su denuncia no le hacen el seguimiento debido. Además, la experiencia empírica, sumada a las estadísticas citadas en párrafos previos permite plantear el supuesto en el que se afirma que las mujeres atendidas en dichas comisarias se encuentran insatisfechas con respecto a la atención recibida.

En efecto, siendo la víctima de violencia familiar la usuaria del servicio que brindan las comisarias es sumamente importante que dichas Instituciones le proporcionen una buena calidad de atención, por medio de información continua, personalizada y eficiente que influya positivamente en su nivel de satisfacción, sobre todo, en lo que se refiere a la información legal. Así también, en la interacción y continuidad de la policía con la víctima. Pero, una mayor cantidad de denunciantes terminan sintiéndose desorientadas en cuanto al trámite fiscal y proceso judicial que seguirán en su denuncia, generando malestar y abandono del trámite.

Entonces, sobre la evidencia presentada, en esta investigación se pretendió determinar la calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar. Para lo cual se consideró la participación de mujeres víctimas de violencia que acuden a denunciar el maltrato que reciben, en el área de investigación de la comisaria de la familia de la ciudad de Trujillo. Se tomó en cuenta para perfilar el planteamiento del problema de estudio, la alta incidencia de casos de violencia que se reportan a nivel nacional, los cuales además van en aumento, al igual que el feminicidio. Aun, con los esfuerzos que han puesto, hasta hoy, para erradicarlo. Entidades como el Estado, los gobiernos regionales y entidades competentes, contra la violencia (comisarías de familia, principalmente) ha promovido campañas masivas de prevención, en los medios de comunicación. Claro está que, las acciones hasta hoy realizadas no han sido suficientes. Dejando ver la urgente necesidad de seguir implementando nuevas estrategias.

## 1.2 Trabajos previos

En la revisión de fuentes virtuales y físicas sobre la temática, hasta la fecha, no reporta estudios en los que se relacione a la satisfacción de usuarias de la comisaria (mujeres víctimas de violencia) con la calidad de atención recibida. Pero si llevo a cabo un estudio en el que se evalúa de manera independiente al nivel de satisfacción en mujeres que se atendieron en centros policiales, al cual se citará, a continuación, conjuntamente con investigaciones realizadas en poblaciones hospitalarias.

### *Internacionales*

Gonzales y Garrido (2015) llevaron a cabo una investigación para identificar el nivel de satisfacción de víctimas de maltrato con respecto a la respuesta del cuerpo de policías de España, en la implementación y uso de un nuevo sistema de seguimiento de los casos de violencia, denominada VioGen. Constituyeron la muestra de estudio, 1128 sujetos con edad promedio de 39 años, en su totalidad, víctimas maltrato. El instrumento utilizado fue el cuestionario de satisfacción Vs, CSv3. Los resultados, reportaron al 80% del total de participantes, como satisfechas con la labor del cuerpo policial, respecto a sus casos. Específicamente en los criterios de valoración por la ayuda en la solución del problema y la prontitud de respuesta del personal policial, se reportó valoración alta en 61% y 78%. En tanto con respecto a la información facilitada por el personal policial la aceptación fue del 79%. Sin embargo, los autores concluyeron la selección de participantes para integrar la muestra, según territorios, fue desigual.

### *Nacionales*

En un informe de la Defensoría del pueblo (2010) donde se pretendió, como uno de los objetivos, evaluar el grado en que las comisarías cumplen con las recomendaciones realizadas por el ministerio de del interior, sobre la atención a los usuarios. Participaron 292 encuestados de las comisarías de Trujillo, Chiclayo, Iquitos, Huancayo, Ayacucho, Callao, Cajamarca, Pasco, Ayacucho, Apurímac, Puno y Cuzco. El instrumento utilizado fue la encuesta de percepción ciudadana.

Los resultados obtenidos señalaron que cerca del 72% del total de participantes de la encuesta, al acercarse a realizar su denuncia, llegaron a completar el trámite. Lo cual dejaría ver que, el 28% restante, no lo consiguió. El autor concluye que los participantes cuya denuncia no fue concluida: señalaron motivos de ausencia de documentos por los oficiales a cargo y/o por ausencia del mismo oficial.

En otro ámbito, Huerta (2015) decidió evaluar la satisfacción sobre la atención, pero tomando en cuenta a beneficiarios del hospital Arzobispo Loayza, de Lima. Considero un tamaño de muestra que comprende a 77 beneficiarios entre pacientes mismos y personas que los acompañaban. Tomaron como instrumento de referencia al SERVPERF en la versión renovada. El porcentaje de usuarios satisfechos, según esta investigación, fue cerca del 92%, de manera específica, es decir, en las áreas de empatía, seguridad, ambientes físicos y materiales. En el área de fiabilidad el porcentaje de participantes satisfechos fue próximo al 80% y en el área capacidad de respuesta, 23% fue el porcentaje de pacientes satisfechos.

### *Locales*

Alvarado (2017), realizó un estudio para medir el grado de satisfacción en pacientes externos del servicio de emergencia pediátrica de un hospital de Trujillo. Considerando como muestra de dicho estudio a 400 usuarios de entre 15 y 75 años de edad entre hombres y mujeres. Utilizó como herramienta de recojo de datos el cuestionario SERVQUAL, creado por el ministerio de Salud. Los resultados obtenidos señalaron a 57% de los usuarios como satisfechos con el servicio. De manera específica, el porcentaje de usuarios satisfechos en las áreas evaluadas de empatía, aspectos físicos y fiabilidad fue de entre 61.0 y 63.0% en tanto para la respuesta de los profesionales de la salud y la seguridad que proporcionan los usuarios satisfechos comprendieron el 56.0% de los 400 participantes.

En tanto Sánchez (2015), evaluó la satisfacción en beneficiarios de un centro de prestación asistencial primaria. Como sujetos muestra considero a 338 usuarios

del centro asistencial. La recolección de información, la hizo por medio del mismo instrumento utilizado por Alvarado (2017). Según los resultados encontrados: cerca del 8% de usuarios se encuentran satisfechos de manera general con la atención recibida, mientras que, de manera específica, en las áreas de empatía y seguridad se encuentran satisfechos entre el 48% y 56% de usuarios.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Conceptos y fundamento teórico de la calidad de atención**

De acuerdo al sistema ISO, ciclos de la International Organization for Standardization, la calidad es un término que acuña la magnitud en que las cualidades de un determinado servicio o producto llega a consolidar la finalidad para la que fue fundado. Tal conceptualización, para Net y Suñol (s/f) resalta dos aspectos relevantes en cuanto a la calidad: este concepto puede ser cuantificado y a su vez se orienta al cumplimiento de un propósito. Pero, este mismo autor, resalta sobre la calidad, en función a quien acuñe el termino tendera a variar, es decir, si habla de calidad los administradores, será relativamente diferente cuando lo mencionen los mismos usuarios o en instituciones diferentes como en el caso de esta investigación orientado a la atención en comisarías.

Es en el campo de la salud, donde se ha hecho mayor investigación usando el concepto de calidad de atención. Así, la Organización Mundial de la Salud [OMS], considera que hacer referencia a un servicio de calidad es al hecho de presentar una atención en la que se garantiza la identificación de falencias o carencias en los usuarios, valiéndose oportunamente de los recursos para ello, en el tiempo y momento idóneo, alcanzando así a la población completa.

En la calidad asistencial médica, se habla de calidad en base a 3 componentes: interpersonal, técnico y de confort (Net & Suñol, s/f). El primero, fundamenta sus criterios en lineamientos del vínculo persona-persona, mismos que deben ser regidos por una serie de leyes sociales. El segundo, hace referencia al uso de las herramientas tecnológicas actuales con fines de resolver ciertas complicaciones,



pero con la precaución de no aumentar factores adversos inesperados. Y, el tercero, comprende implementos del contexto que facilitan la comodidad en el proceso de atención.

El Ministerio de Salud ([MINSA], 2009), presenta 4 enfoques orientados al entendimiento de la calidad en el sector salud: El primero ponía énfasis en el desarrollo humano; en segundo, resaltaba los derechos del usuario; el tercero, priorizaba aspectos gerenciales y el cuarto, daba mayor preferencia los servicios atencionales propiamente dichos.

#### Enfoque orientado en el desarrollo humano

Considera que el término calidad está vinculado directamente con la calidad de vida, por consiguiente, insta a tener siempre en cuenta a la dignidad, así como al proceso de realización colectivo e individual como criterios relevantes para tener en cuenta a la atención ofrecida, como atención de calidad. De acuerdo a este enfoque tanto los usuarios directos del servicio como el personal que los asiste transmiten aspiraciones, siendo la entidad que alberga a ambos la encargada de guiarlos en el proceso de acercamiento a estas, disponiendo de las herramientas necesarias para conseguir el propósito (MINSA, 2009).

#### A) Enfoque orientado en el derecho del usuario

Con el nacimiento de la modernidad que trajo consigo el establecimiento y ejecución de deberes y derechos como fuente imprescindible de la sociedad. La atención vino a posicionarse como un aspecto inviolable en el ejercicio ciudadano. De ella deberá beneficiarse todo ciudadano, sin que ella sea mermada o afectada por cuestiones diferenciales en cultura, raza, nivel económico, etc. Por tanto, la calidad vendría a constituirse como una característica imprescindible en la recepción de atención.

## B) Enfoque orientado en ámbitos gerenciales

El enfoque introdujo el término cliente o usuarios, en este, se toma como modelo al otro (Usuario) para generar un proceso de reinversión de las empresas. A tal estrategia se la denominó “...de afuera hacia adentro...” ([MINSA], 2009, p. 24).

El aporte más relevante de este enfoque, fue el describir con precisión aspectos de interés para el usuario, carencias más relevantes y fuentes de motivación para conseguirlos.

## C) Enfoque orientado en el mejoramiento de los servicios

Sugiere el considerar como punto más relevante en el proceso de atención al reconocimiento del servicio en sus propiedades de objetivo y tangible, ya que ellas facilitarían el contacto directo con los beneficiarios de la atención (MINSA, 2009). Su intención apunta a la mejora continua de los procedimientos de atención, involucrando directrices éticas, además de acciones eficaces para conseguirlo.

En lo que respecta a la calidad de atención dirigida a mujeres que han sido víctimas de Violencia, el Fondo de Población de las Naciones Unidas ([UNFPA], 2011), hace referencia a una modalidad de prestar atención cuyo fin es proporcionar bienestar en las usuarias, mediante la satisfacción de necesidades y el cumplimiento de expectativas. Tal servicio iría desde un trato idóneo hasta el proceso investigativo que deviene a su demanda. En este proceso, el primer puente es el personal policial.

El diario El Peruano, contiene dentro de su apartado de Normas legales, la publicación del reglamento de la Ley N° 30364. Según la cual:

“Artículo 22.1. La policía Nacional del Perú, independientemente de la especialidad, está obligada a recibir, registrar y tramitar de inmediato las denuncias verbales o escritas de actos de violencia que presenté la víctima

o cualquier otra persona que actué en su favor sin necesidad de estar investida de representación legal.” (Presidente de la Republica y Gabinete Ministerial, 2016, p. 595051)

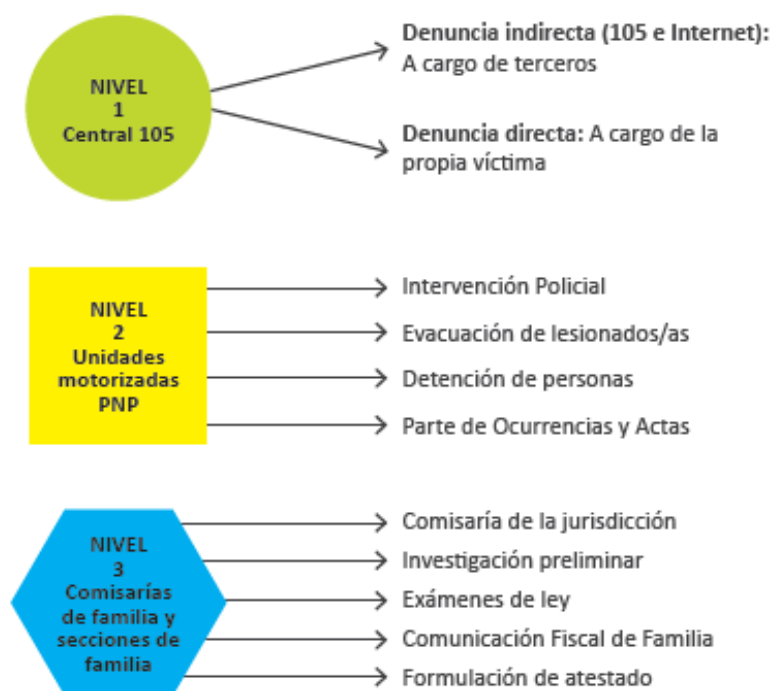
Los componentes involucrados en la atención de calidad en comisarías de familia son (UNFPA, 2011):

- Criterios de tiempo idóneo y preciso para acceder a las demandas de las mujeres víctimas de violencia.
- Considerar y respetar a la demandante como un ente de derecho, haciendo respeto de tal privilegio.
- La atención amable y pronta.
- Tener en cuenta los criterios que ponen sello de confidencial a la información ofrecida por las demandantes.
- Facilitar, sobre los procesos, servicios de derivación y aspectos aliados o de apoyo la información idónea.
- Hacer presente, de manera asertiva, sobre la disponibilidad de tiempo disponible para su demanda.
- Tener a la mano, medios aliados para efectos de derivación (consultorios médicos, psicológicos, etc.).

Entonces, el ofrecer un servicio de calidad también hace referencia al hecho de responder idóneamente bajo acciones que ofrezcan soluciones factibles. Además, él ofrecer una atención de calidad es garantía de que la entidad encargada de impartir el servicio está trabajando adecuadamente (UNFPA, 2011).

Para Altamirano et al (2014), la atención por parte de la Policía Nacional del Perú se realiza en base a tres niveles (Figura 1): El primero, atribuido a la central 105, quien comprende a la fase de denuncia directa o indirecta. El segundo, atribuido a la fase de intervención de unidades motorizadas, comprende a la intervención, evacuación, detección y elaboración de partes y actas. La tercera, atribuida a las comisarías de familia, involucrando las investigaciones previas, exámenes reglados en la ley, la comunicación fiscal y el atestado.

Figura 1. Niveles de atención desde la PNP



Fuente: Propuesta de Protocolo de Atención Policial (Altamirano, Moncada & Murillo 2014, p. 30).

La necesidad que insta a preocuparse por una atención de calidad en mujeres víctimas de violencia, está ligado al efecto que dejó en sí las situaciones adversas sufridas; es decir este grupo de féminas se encuentran emocionalmente inestables, por lo que con facilidad pueden quebrarse ante la forma de ser atendidas por los responsables de comisaría de familia que les da la atención (UNFPA, 2011). Por tanto, es que se hace imprescindible una muestra de confianza y seguridad por parte del personal a cargo de la comisaria de familia. Según Altamirano et al (2014), los criterios por los que se puede identificar calidad en la atención son: respeto del derecho, uso de métodos de investigación policial basada en la ciencia, el trato amable, tener un ambiente adecuado, respetar el secreto profesional, seguir el proceso como se estipula en el protocolo y la presentación de interés en aportar con soluciones al caso denunciado.

La propuesta para poder atribuir una medida a la calidad de atención, diseñada por el Ministerio de Salud ([MINSAL], 2014), ha tenido acogida permanente para el

fin que se elaboró, por presentar un diseño orientado a recoger de manera ordenada información sobre la variable calidad. Su estructura involucra a 5 factores: Seguridad; capacidad de respuesta; empatía; aspectos tangibles y fiabilidad. Tal instrumento lleva por nombre SERVQUAL, Sin embargo, considerando que el diseño de sus ítems está orientado al sector salud; en esta investigación se tomara el esquema del instrumento y seleccionaran los ítems que se adapten a la medida de la calidad de atención expuesta en apartados anteriores.

De acuerdo al esquema:

- Capacidad de respuesta, comprendería una medida a las acciones tomadas en cuenta por personal policial ante la demanda de una mujer víctima de violencia.
- Fiabilidad, haría referencia a la capacidad de ofrecer información vinculada a la solución de la problemática de la denunciante.
- Seguridad, involucra la forma en que la o el oficial ofrecerá la atención respectiva a la denunciante, de la cual se espera confianza y veracidad.
- Empatía, en este apartado se evalúa el grado de comprensión del oficial a cargo por la situación vivida por la denunciante al grado de ofrecerle un trato digno y amable.
- Recursos tangibles, agrupa al material y herramientas físicas que ayudaran en el proceso de denuncia. Líneas telefónicas de emergencia, patrullas a disposición, directorio de derivaciones, entre otros.

### 1.3.2. Conceptos y fundamento teórico de la satisfacción

Es considerada la satisfacción como aquella práctica cognitiva expresada a raíz de un contraste entre lo esperado en una atención y el comportamiento surgido a raíz de esta (Huiza, 2006). Investigadores como Rey (2000) hicieron mención de que el concepto de satisfacción está ligado de términos como la calidad y la evaluación en el servicio ofrecido en organizaciones del estado, con mayor frecuencia en aquellas vinculadas al sector educación y salud. El mismo autor, señala una secuencia lógica en la que sostiene: realizada una evaluación podrá

implementarse un servicio con calidad y por consecuentemente satisfacer a los beneficiarios.

Para Huiza (2006) la satisfacción se ve influenciada por una variedad de factores, tales como patrones culturales, cuestiones morales, necesidades individuales y colectivas y, de forma principal por lo que espera el sujeto atendido en el proceso que se le da el servicio. Sin embargo, aun con los factores que inciden en la satisfacción de un usuario, investigadores concuerdan en que esta puede ser medida como indicador de un servicio de calidad.

Con respecto al servicio ofrecido en comisarías, Garrido (2012) manifiesta la relevancia sobre el tener presente en qué medida aquellas mujeres que fueron violentadas se sienten satisfechas con las actuaciones del personal a cargo de darles el servicio. La conceptualización acuñada para efectos de valorar la satisfacción en el caso de mujeres víctimas de violencia se recuperó de Giese y Cote (2000), para quienes la satisfacción vendría a ser la magnitud en el contraste de la experiencia individual y lo esperado al recibir en una atención (Expectativas).

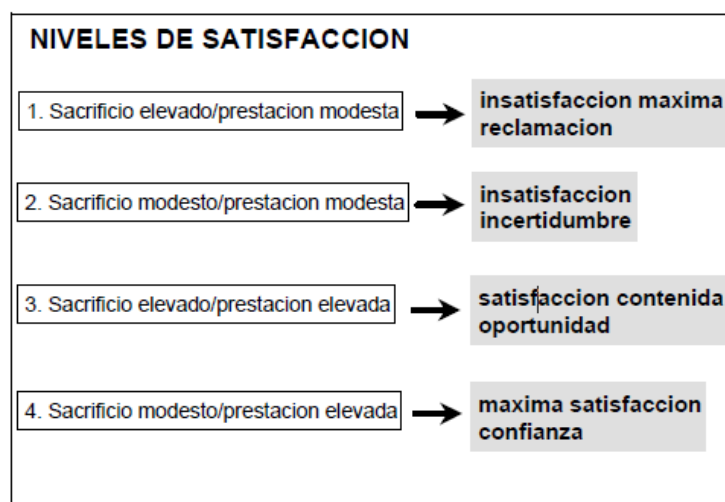
Según la propuesta de Gonzales y Garrido (2015), los indicadores para valorar la satisfacción, en las dependencias policiales de familia comprende, el grado de satisfacción con respecto a:

- Le ayudo el servicio de la policía, para una mejoría en su demanda.
- En el proceso de atención se respetó su intimidad.
- Calificación que de la experiencia de usuaria otorga a la información recibida.
- Prontitud en que recibió la atención a su demanda.
- Calificación que atribuye al trato recibido por el agente responsable.
- Nivel de seguridad que experimento al ser atendida, con respecto a la demanda.
- Percepción de protección para los miembros de su familia que están vulnerables.
- Grado de satisfacción general con la asistencia policial.

Desde el aporte de Rey (2000) la satisfacción está vinculada a una evaluación subjetiva del nivel de logro alcanzado hacia el objeto de informar; pero puede ser trasladado de manera objetiva al ámbito de la eficacia en el servicio. Además, el mismo autor sostiene que la satisfacción, al estar orientada en un sentido positivo, permitirá ampliar su rango de confianza para ser replicado, es decir recomendado en el uso repetitivo.

Rey (2000) estableció por niveles de satisfacción: primero, insatisfacción máxima, donde hay un sacrificio exagerando por la entidad, pero una prestación del servicio modesta; segundo, nivel de incertidumbre de satisfacción, donde el sacrificio es modesto al igual que la prestación del servicio; tercero, nivel de satisfacción contenida y de oportunidad, en donde existe un alto sacrificio al igual que prestación del servicio; y cuarto, máxima satisfacción, donde el personal muestra un sacrificio modesto, pero presta un servicio elevado (Figura 2).

Figura 2. Niveles de satisfacción.



Fuente: La satisfacción del usuario: un concepto en Alza (Rey, 2000 p. 142).

Según criterios ofrecidos por Delbanco T. y Daley (Citados en Huiza, 2006), el grado en que un usuario se reporta como satisfecho, es el producto de mayor jerarquía sobre la atención de calidad ofrecida por una entidad. Tales criterios son respaldados por Thompson y Col, quien además afirma que esta dinámica de atención de calidad y alto grado de satisfacción incidirán en el comportamiento del beneficiario, en acciones sucesivas (Citados en Huiza, 2006). En el caso de mujeres víctimas de violencia en el tema continuar con su demanda interpuesta.

### 1.3.3. Dimensiones de satisfacción

- ✓ Calidad funcional percibida, Percepción de los usuarios de un servicio sobre calidad funcional.
- ✓ Calidad técnica percibida, Percepción de los usuarios de un servicio sobre calidad percibida.
- ✓ Valor técnico percibido, Percepción de los usuarios de un servicio sobre la confianza del servicio técnico.
- ✓ Confianza, Percepción de los usuarios de un servicio sobre la confianza del trato.
- ✓ Expectativas, Percepción de los usuarios de un servicio en comparación a las expectativas que se tenía inicialmente.

## 1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017?

## 1.5 Justificación del estudio

### 1.5.1 Justificación teórica

La ejecución de esta investigación aportara con conocimiento científico que permita explicar por medio de la relación entre la calidad de atención en la comisaria de la familia la satisfacción de las mujeres que acuden a denunciar, un posible factor del abandono del seguimiento de las denuncias por parte de estas mujeres. Información que permitirá optimizar la estructura de procedimientos necesarios para el ejercicio de este servicio, filtrando acciones (como lo es la mejora de la información, orientación y seguimiento) necesarias para el fin; que es el ofrecer una atención eficiente y de calidad a la población en estudio.



### 1.5.2 Justificación práctica

Los resultados y aportes esperados en esta investigación se justifican a nivel práctico, en la medida que aportaran con información útil en el establecimiento de lineamientos para la elaboración de estrategias orientadas en la mejora de la atención en las comisarías de familia de la Trujillo, puesto que a la luz de las conclusiones se entenderá a la calidad de atención como un factor de incidencia o no en la satisfacción de las mujeres que acuden a asentar denuncias. Bajo conclusiones a las que se arriba de manera lógica y con evidencia científica que lo respalde.

### 1.5.3 Justificación metodológica

Constituye a nivel metodológico un referente para estudios a posteriori en cuanto al análisis de la calidad de atención y nivel de satisfacción en víctimas de violencia atendidas en la comisaria de familia, tanto en los procedimientos metodológicos (llámense aspectos estadísticos) como en los instrumentos utilizados (encuestas). Los cuales podrán ser citados como estrategia de réplicas y ampliación del conocimiento científico de estas variables.

### 1.5.4 Justificación social

La presente investigación se justifica socialmente porque va a coadyuvar a mejorar la atención y satisfacción de las víctimas de violencia familiar, asimismo va a permitir conocer la calidad de atención y el nivel de satisfacción permitiendo hacer recomendaciones a las indicadas víctimas. De esta manera, se podrá estimular, gestar o fundamentar, con la información obtenida en esta investigación, estrategias de prevención o intervención referentes a la labor policial sobre el fenómeno de la violencia. Y en mayor impacto, podrá incluso servir de base para replicar tales estrategias hasta generarse políticas sociales sobre la lucha contra la violencia por medio de las labores policiales. Beneficiando de manera directa a la comunidad, mujeres que han sido víctimas de violencia y a mujeres en riesgo de serlo. A largo plazo, la utilidad de esta investigación aporta en la construcción de una sociedad mejor.

## **1.6 Hipótesis**

$H_i$ : Existe relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las víctimas de violencia familiar de la comisaria de familia del distrito de Trujillo.2017.

$H_o$ : No Existe relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las víctimas de violencia familiar de la comisaria de familia del distrito de Trujillo.2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1.-General:**

Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017.

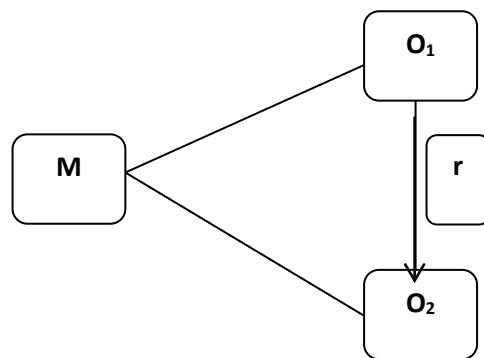
### **1.7.2.-Específicos**

- Determinar el nivel de la calidad de atención de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017
- Determinar la calidad de atención en sus dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017
- Determinar el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017
- Determinar el nivel de satisfacción en sus dimensiones calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor técnico percibido, confianza y expectativas de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de Investigación

Para efectos de cumplir con los objetivos de la investigación se consideró los lineamientos de la investigación denominada descriptivo-correlacional, por el hecho de que este diseño de estudio se orienta en la identificación o prevalencia de una o más variables a la par que las explica en términos de asociación (Alarcón, 2013). Según el trato de la variable, el estudio se clasifica como no experimental, puesto que, en su proceso no hubo manipulación de variables, ni de los sujetos que participaron de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).



Corresponde:

M: Muestra (víctimas de violencia familiar)

O<sub>1</sub>: Variable independiente: calidad de atención

O<sub>2</sub>: Variable dependiente: grado de satisfacción

r: Relación entre calidad de atención y grado de satisfacción

## 2.2 Variables, operacionalización

*Variable Independiente: Calidad de atención:*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Calidad de atención	Conjunto de estrategias estándar para prestar un servicio con el fin de proporcionar bienestar a los usuarios, mediante el cumplimiento de sus expectativas ; desde el inicio de la atención, pasando por el proceso y llegando al cierre de esta (UNFPA, 2011),	Acciones puestas en marcha por el personal de un establecimiento para con los usuarios del servicio que brindan. Valorada por los ítems del cuestionario de calidad de atención.	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El personal de la comisaria de familia mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia?</li> <li>¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?</li> <li>¿El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informo de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?.</li> </ul>	<b>ORDINAL</b>  De menor calificación (1) a mayor calificación (7)  Dicotómica  Si (1)  No (2)
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida?</li> <li>¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?</li> <li>¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?</li> </ul>	
			<b>Aspectos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El área encargada de asentar su denuncia conto con personal para informar y orientar a las usuarias</li> </ul>	

				<p>víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos?</li> <li>• ¿Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias?</li> </ul>	
			<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad respeto y paciencia?</li> <li>• ¿El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar?</li> <li>• ¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención?</li> <li>• ¿Ud. comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir?</li> </ul>	

			<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El personal policial le realizó una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar?</li> <li>• ¿El personal de la comisaria le respetó su privacidad durante la atención?</li> <li>• ¿El personal de la comisaria le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas?</li> </ul>	
--	--	--	------------------	--	--

*Variable dependiente: Satisfacción:*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: satisfacción	Hace referencia a la magnitud en el contraste de la experiencia individual y lo esperado al recibir en una atención (Giese & Cote, 2000)	Percepción de los usuarios de un servicio en comparación a las expectativas que se tenía inicialmente de ellas manifestada en los criterios del cuestionario de satisfacción.	Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En esta comisaria se le brindó el servicio esperado?</li> <li>• ¿El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios?</li> <li>• ¿Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria?</li> <li>• ¿Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a las otras comisarias</li> </ul>	ORDINAL Nada (1) Regular (2) Mucho (3)
			Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ud. ha observado mejoras en el servicio de</li> </ul>	

			percibida	recepción de denuncias? <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La calidad de servicio es buena?</li> <li>• ¿Sus expectativas son satisfechas con el servicio prestado en esta comisaria?</li> </ul>	
			Valor técnico percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ud. tiene confianza en esta comisaria?</li> <li>• ¿No ha tenido problema o inconveniente con los servicios prestados?</li> <li>• ¿Si otra comisaria le ofrece los mismos servicios prefiere regresar a la misma comisaria?</li> </ul>	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Al acudir a esta comisaria sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?</li> <li>• ¿Usted recomendaría esta comisaría a otras personas?</li> <li>• ¿Esta comisaria es innovadora y con visión de futuro?</li> <li>• ¿Esta comisaria se preocupa por las necesidades de los usuarios?</li> </ul>	

			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuario?</li> <li>• ¿El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones o informaciones?</li> <li>• ¿El personal de esta comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?</li> </ul>	
--	--	--	--------------	--	--

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1. Población

Como población de estudio se consideró a 180 mujeres víctimas de violencia familiar que acudieron a la comisaria de familia en el periodo octubre – diciembre del 2017, con edades comprendidas entre 18 y 59 años de edad.

### 2.3.2. Muestra

El tamaño de muestra, lo constituyeron 50 de las 180 mujeres víctimas de violencia familiar, que acudieron a la comisaria de familia en el periodo octubre – diciembre del 2017 y asentaron su denuncia en el servicio de investigaciones de dicha entidad. Se consideró, aquellas mujeres cuya edad se encuentra en el rango de 18 a 59 años de edad.

La selección de la muestra se hará por medio de la clasificación de muestreos no probabilísticos, de manera específica el denominado muestreo discrecional, debido a que se ubicaría por criterios del investigador a mujeres que se considera



aportaran para el estudio, sin que tal criterio afecte los permisos establecidos por la institución (PNP) y las actividades que estas desarrollan Pereda (1987). Aun cuando, los resultados no faciliten la capacidad de generalizar los resultados, constituirán un precedente para replicar el estudio y sus resultados aportaran en la comprensión del fenómeno (Argibay, 2009).

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica.**

La técnica para recolectar información, desde el criterio de Hernández et al (2010), lo comprende la denominada encuesta. Tal, consiste en la aplicación de un cuestionario a los participantes (mujeres víctimas de violencia familiar) que contiene enunciados o ítems, los que a su vez cuentan con alternativas de respuesta que previamente recibieron un valor (escala Likert) y entre los cuales la participante eligió. Las respuestas ofrecidas por las participantes, fueron cuantificadas y procesadas para luego ser interpretadas. Tal técnica se aplica en la compilación de datos tanto de la variable calidad de atención como en la variable nivel de satisfacción. Variando en el modelo de instrumento, mismo que se detalla en el apartado siguiente.

### **2.4.2. Instrumentos**

Para fines de recolectar la información, se utilizará:

#### *Instrumento 1: Cuestionario Service Quality SERVQUAL*

Este fue construido por Parasuraman Valerie, Zeithaml, Parasuraman y Leonard, para medir la calidad de atención en base en servicios de atención de Salud. Su estructura original comprende 5 factores: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles y se mide en base a 16 ítems. Sin embargo, en esta investigación se adaptaron algunos reactivos, para orientar la medida de la calidad de vida en comisarías de familia. La estructura permanecerá siendo en 5 factores, pero los reactivos a utilizar serán 10.

El instrumento original reportó propiedades de validez y confiabilidad, para ser utilizado como medida de la calidad de servicio. Sin embargo, dadas sus modificaciones, se consideró necesario revisar la validez de contenido del instrumento. Para lo cual se solicitó a especialistas que hagan una revisión de los ítems, los mismos que en su totalidad concluyeron la representatividad de cada ítem para evaluar la variable calidad de atención ( $p < .05$ ). En tanto, la confiabilidad se estimó por medio del coeficiente alpha de Crombach, el cual reportó valores superiores a 70 para cada factor del cuestionario, valor considerado como aceptable.

#### Instrumento 2: *Cuestionario de satisfacción*

Adaptado de Mejía y Manrique (2011) para fines de este estudio. Tiene como significancia, la valoración de la satisfacción, la versión original en usuarios de bancos, en tanto la adaptación de este estudio, en mujeres víctimas de violencia familiar que acuden a demandar en la comisaría de familia de Trujillo. Consta de 17 preguntas con respuesta de tipo Likert 1-nada, 2-regular y 3-mucho en una estructura de 5 dimensiones: Calidad funcional y técnica percibida, valor técnico percibido, confianza y expectativas, cada una con 5 ítems. El tiempo aproximado de aplicación es de 25 minutos.

Para esta investigación se revisarán sus propiedades de medida: validez y confiabilidad, con fines de ejecutarse esperando resultados verdaderos sobre la satisfacción de las encuestadas. La metodología, al igual que para el instrumento antes presentado, fue la validez de contenido del cuestionario. Entonces, se solicitó a especialistas que hagan una revisión de los ítems, mismos que, en su totalidad concluyeron la representatividad de cada ítem para evaluar la variable calidad de atención ( $p < .05$ ). Luego, la confiabilidad se estimó por medio del coeficiente alpha de Crombach, el cual reportó valores superiores a 70 para cada dimensión, valor aceptable para una medida confiable.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de la información obtenida con los instrumentos involucra el siguiente proceso: Primero, elaboración de una sábana de datos en un libro de

Excel (versión 2016), donde de acuerdo a las respuestas marcadas por cada participante se trasladará a dicha sabana. Segundo, esta será exportada en el aplicativo SPSS (Versión 24), con el que se procederá a procesar los datos en términos de revisión de los niveles de cada variable, así como de relación. Tercero, se trasladará los resultados en el apartado de resultados, describiendo y analizando acorde a los objetivos del estudio.

Los métodos estadísticos a utilizar serán, según el objetivo: Primero para la revisión de la prevalencia de cada variable, estadísticos de tendencia como lo son frecuencias y porcentajes (Wood, 2008); quienes permitirán identificar la distribución de los participantes según cada nivel del grado de satisfacción y que indicador de calidad de atención prevalece sobre los demás. Segundo, para revisar la relación de ambas variables, se utilizará estadísticos inferenciales tales como coeficientes de relación (Pearson o Spearman) según la simetría o asimetría de los datos obtenidos (Pita y Pertega, 2001), valores de significancia estadística y de tamaño de efecto (Cárdenas y Arancibia, 2014). Ello con fines de interpretar los resultados en términos de relación de las variables estudiadas.

## **2.6 Aspectos éticos**

Esta investigación, por estar orientada al trabajo con seres humanos se rigió por los siguientes lineamientos éticos (Wood, 2008): Primero, ofrecer a las mujeres víctimas de violencia familiar que serán parte de la investigación, información sobre la finalidad del estudio y el destino de la información que facilitarán, manteniendo el criterio de anonimato, si así lo desean. Segundo, se valorará la capacidad de libertad de decisión, es decir de no desear ser partícipe del estudio alguna mujer víctima de agresiones, se respetará tal decisión. Tercero, se respetará el criterio de confidencialidad con la información obtenida, limitando su uso a los fines planteados en el estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Relación de la calidad y la satisfacción

**Tabla 01**

*Índices de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017.*

Variables		r	p
Calidad de atención	Satisfacción	.52**	.001

Nota: r: Coeficiente de correlación

p < .01 \*\*

p < .05 \*

De acuerdo a lo apreciado en la tabla 1, la calidad de atención, ofrecida en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia familiar que acuden a poner su denuncia en dicho establecimiento ( $r = .52$ ,  $p < .01$ ). Tal afirmación se cumple, debido que, el valor de significancia cayo en la zona de aceptación de la hipótesis de investigación  $p < .01$ , por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, que niega la afirmación mencionada.

**Tabla 02**

*Índices de correlación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaría de familia del distrito de Trujillo, 2017.*

Variables		r	p
Calidad de atención	Satisfacción		
Fiabilidad	Calidad funcional percibida	.37**	.009
	Calidad técnica percibida	.39**	.006
	Valor técnico percibido	.16	.266
	Confianza	.44**	.001
	Expectativas	.59**	.001
Capacidad de respuesta	Calidad funcional percibida	.61**	.001
	Calidad técnica percibida	.28*	.049
	Valor técnico percibido	.17	.229
	Confianza	.25	.075
	Expectativas	.65**	.001
Aspectos tangibles	Calidad funcional percibida	.50**	.001
	Calidad técnica percibida	.27	.063
	Valor técnico percibido	-.10	.476
	Confianza	.45**	.001
	Expectativas	.47**	.001
Empatía	Calidad funcional percibida	.55**	.001
	Calidad técnica percibida	.37**	.009
	Valor técnico percibido	.14	.348
	Confianza	.44**	.002
	Expectativas	.66**	.001
Seguridad	Calidad funcional percibida	.44**	.002
	Calidad técnica percibida	-.14	.336
	Valor técnico percibido	-.15	.302
	Confianza	-.09	.540
	Expectativas	.32*	.023

Nota: r: Coeficiente de correlación

p < .01 \*\*

p < .05 \*

Luego, al analizar la relación de los aspectos de la calidad de atención con la satisfacción. Según los datos de la tabla 2: Fiabilidad alcanzó relación

estadísticamente significativa con las dimensiones calidad funcional y técnica percibida, al igual que, con las dimensiones confianza y expectativas ( $p<.01$ ).

La dimensión Capacidad de respuesta, alcanzó relación estadísticamente significativa con calidad funcional y expectativas percibidas ( $p<.01$ ), además de calidad técnica percibida ( $p<.05$ ).

La dimensión aspectos tangibles, alcanzó relación estadísticamente significativa con calidad funcional percibida, expectativas y confianza ( $p<.05$ ).

Empatía, por su parte, alcanzó relación estadísticamente significativa con calidad funcional y calidad técnica percibida, además de confianza y expectativas ( $p<.05$ ).

Finalmente, seguridad se relaciona significativamente con los aspectos de calidad funcional percibida y expectativas percibidas ( $p<.05$ ).

### 3.2 Incidencia por niveles

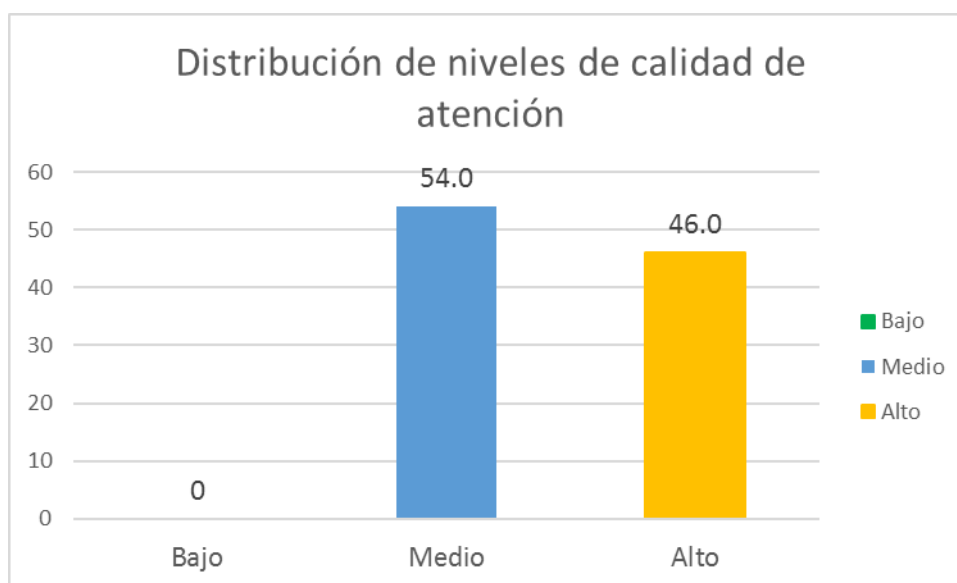
#### ***Calidad de Atención***

**Tabla 03**

*Prevalencia de la calidad de atención a mujeres víctimas de violencia familiar, en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017*

Variable	Nivel	f	%
<b>Calidad de atención</b>	Medio	27	54.0
	Alto	23	46.0
	Total	50	100.0

En la tabla 3, se aprecia que de las mujeres víctimas de violencia familiar que asistieron a la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 54% perciben atención en un nivel de calidad medio y 46% en nivel alto.



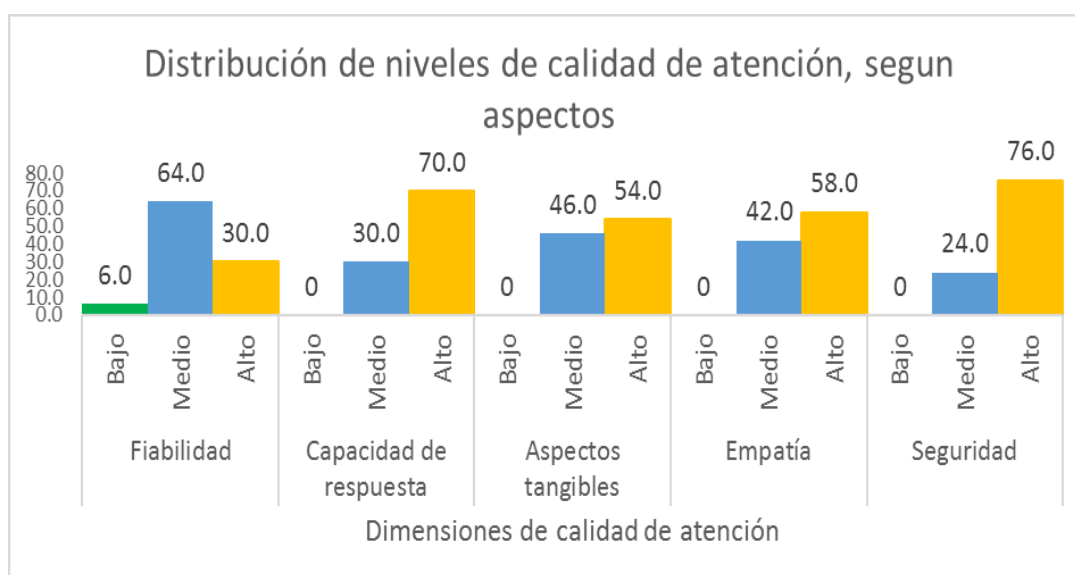
**Grafico 1.** Prevalencia de la calidad de atención a mujeres víctimas de violencia familiar, en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017

**Tabla 04**

*Prevalencia de la calidad de atención según dimensiones, a mujeres víctimas de violencia familiar, en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017*

Dimensión	Nivel	f	%
Fiabilidad	Bajo	3	6.0
	Medio	32	64.0
	Alto	15	30.0
	Total	50	100.0
Capacidad de respuesta	Medio	15	30.0
	Alto	35	70.0
	Total	50	100.0
Aspectos tangibles	Medio	23	46.0
	Alto	27	54.0
	Total	50	100.0
Empatía	Medio	21	42.0
	Alto	29	58.0
	Total	50	100.0
Seguridad	Medio	12	24.0
	Alto	38	76.0
	Total	50	100.0

En lo que compete a la calidad de atención en determinados aspectos, según lo apreciado en la tabla 4: en fiabilidad el mayor porcentaje de mujeres víctimas de violencia familiar que acudieron con el fin de asentar su denuncia, percibieron un nivel de calidad medio. En tanto, en los aspectos de capacidad de respuesta (70%), aspectos tangibles (54%), empatía (58%) y seguridad (76%) el mayor porcentaje percibió alto nivel de calidad.



*Grafico 2. Prevalencia de la calidad de atención según dimensiones, a mujeres víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017.*



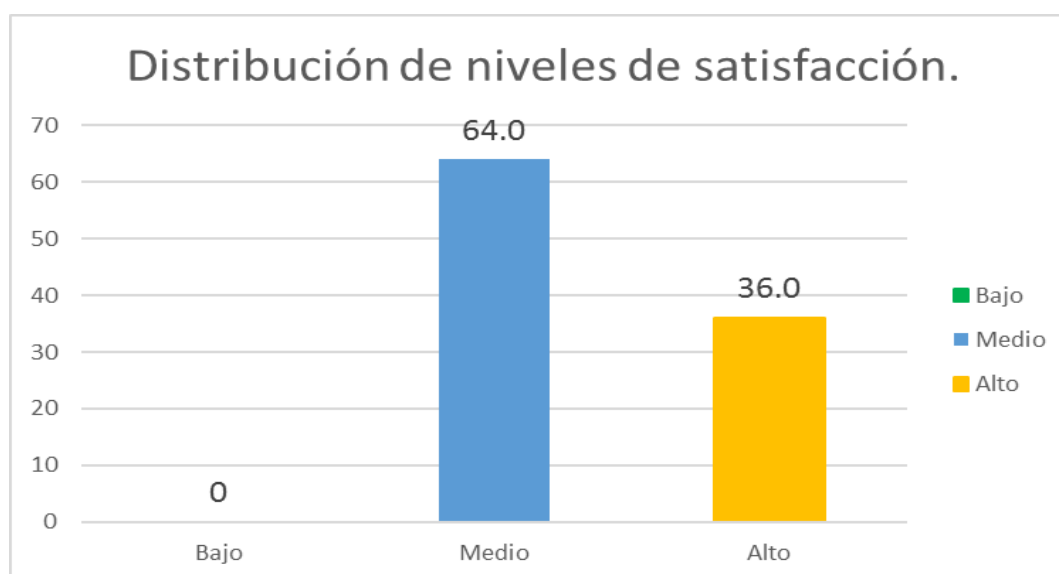
## Satisfacción

**Tabla 05**

*Nivel de satisfacción de mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017*

Variable	Nivel	f	%
Satisfacción	Medio	32	64.0
	Alto	18	36.0
	Total	50	100.0

La satisfacción por la atención recibida en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, según la tabla 5, reporta a 64% de las mujeres que acudieron a poner su denuncia como medianamente satisfechas.



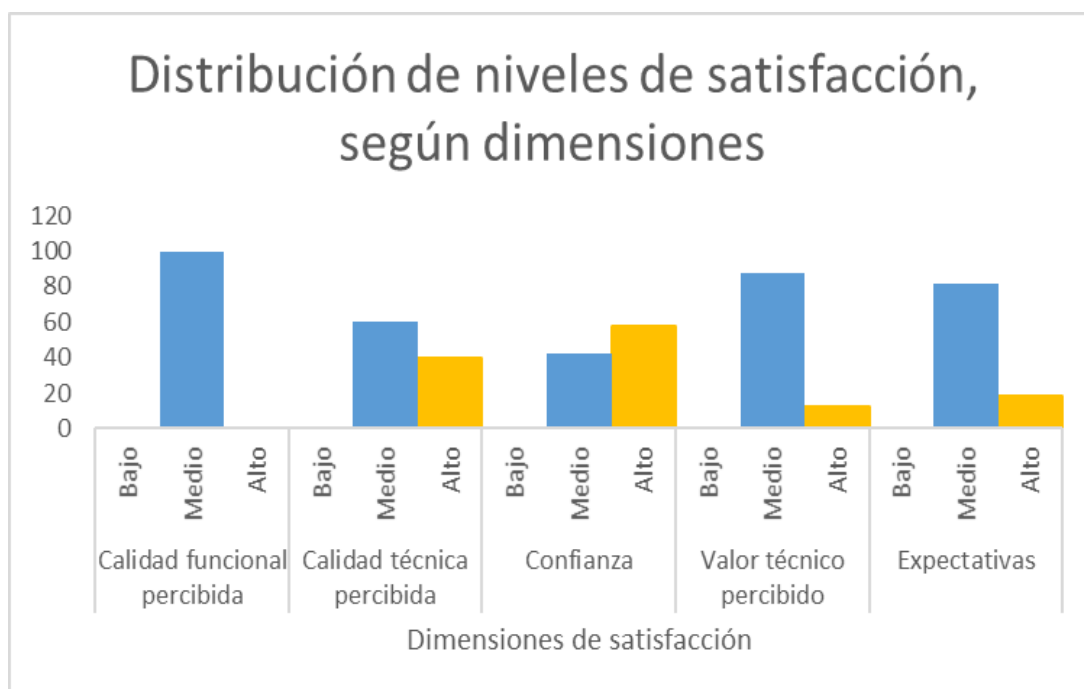
*Grafico 3. Nivel de la satisfacción de mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017.*

**Tabla 06**

*Nivel de satisfacción según dimensiones, de mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017*

Variable	Nivel	f	%
Calidad funcional percibida	Medio	50	100.0
Calidad técnica percibida	Medio	30	60.0
	Alto	20	40.0
	Total	50	100.0
Confianza	Medio	21	42.0
	Alto	29	58.0
	Total	50	100.0
Valor técnico percibido	Medio	44	88.0
	Alto	6	12.0
	Total	50	100.0
Expectativas	Medio	41	82.0
	Alto	9	18.0
	Total	50	100.0

Según aspectos, 100% de las mujeres víctimas de violencia familiar se presentan medianamente satisfechas por la calidad funcional percibida. Por su parte, 60% de las mujeres se mostraron medianamente satisfechas con la calidad técnica que percibieron, 88% con respecto al valor técnico y 82% con respecto a las expectativas cubiertas. Finalmente, 58% se mostró altamente satisfechas en cuanto a la confianza percibida.



**Grafico 4.** *Niveles de satisfacción según dimensiones, de mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017.*

#### IV. DISCUSIÓN

Con el objetivo de demostrar que la calidad de atención ofrecida en las comisarías de familia donde se atienden casos de violencia familiar incide en la satisfacción de las denunciantes, a raíz de identificar una problemática sobre este fenómeno. Se llevó a cabo esta investigación con la cual se aporta evidencia empírica sobre tal fenómeno. A continuación, se discuten y analizan las implicancias del objeto de estudio.

***El objetivo general*** del estudio estuvo orientado en determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarias atendidas en la comisaria de familia de Trujillo. Partiendo del supuesto en el que se afirma tal relación, de manera directa. Los resultados obtenidos aportaron evidencia para respaldar de manera objetiva el cumplimiento de la relación supuesta; ya que, el valor de significancia cayo en zona de rechazo de la hipótesis nula, la cual negaba el hecho de que ambas variables se relacionen ( $p < .01$ ).

De manera específica, los resultados también aportaron evidencia por medio de la cual se puede afirmar la relación entre las dimensiones de cada variable. Así, la dimensión fiabilidad, correspondiente a la variable calidad de atención, se relaciona estadísticamente con: la calidad funcional y técnica percibida, la confianza y las expectativas de satisfacción, correspondientes a la variable de satisfacción. La dimensión capacidad de respuesta, en cambio, se relaciona significativamente con la calidad funcional y técnica, así como, las expectativas. Por su parte, la dimensión aspectos tangibles, se relaciona con calidad funcional, confianza y expectativas. La empatía, se relaciona con la calidad funcional y técnica, la confianza y las expectativas. Finalmente, la seguridad se relaciona con calidad funcional y expectativas. Todas las relaciones mencionadas alcanzaron nivel de significancia estadística ( $p < .01$ ).

Para evaluar si ambas variables están relacionadas directamente se aplicó la prueba de correlación. Donde, los resultados evidenciaron que ambas variables están relacionadas en magnitud grande según criterios de valoración de Cohen

(1988) y estadísticamente significativo en criterios de Martínez (2012). De acuerdo a estos resultados, cuando la calidad de atención mejora en las comisarías la satisfacción de las mujeres que acuden a presentar su denuncia será mayor. Datos que, además de corroborar la hipótesis de estudio permiten reforzar los postulados propuestos por los enfoques de la calidad orientada al desarrollo humano y al derecho del usuario (MINSA, 2009). Bajo las cuales es necesario, ofrecer una atención basada en la dignidad como ser humano para responder a sus derechos constitucionales, para así responder a sus expectativas y aportar en soluciones a sus demandas.

En la investigación, las mujeres que son violentadas en sus hogares o que fueron víctimas de violencia sea cual fuese la modalidad o contexto social; se convierten en usuarias de las comisarías de familia, entes a los que acuden con fines de obtener alguna ayuda en el problema de agresión vivido. Por lo cual, era esperado que la atención recibida por estas mujeres les genere satisfacción con respecto a las expectativas de ayuda que tienen.

Con respecto a los ***dos primeros objetivos específicos***, según las percepciones de estas mujeres la atención que recibieron mostro un nivel medio y alto de calidad en la atención, tanto en función de la respuesta que dieron, el material físico y mobiliario del ambiente, la capacidad para entender el evento que vivieron poniéndose en su lugar y la confianza que mostraron para recibir la información de los actos de agresión que denunciarían, además de ciertos aspectos relacionados a su capacidad para informar y orientar sobre el proceso.

Contrario a lo encontrado al analizar la realidad actual, la evidencia empírica obtenida en esta investigación reporto que en la comisaria de familia del distrito de Trujillo la calidad de atención impartida llega a cumplir las expectativas de una muestra de mujeres que acudieron a presentar su denuncia. Aun, cuando el análisis de la realidad problemática señala, sobre la atención impartida en las comisarías PNP, la necesidad de mejorar sus estándares a niveles mayores, con lo cual también mejorara el grado de satisfacción, el cual, actualmente no supera los estándares mínimos sugeridos (Defensoría del pueblo, 2010).

Luego, con respecto a los **dos últimos objetivos específicos**, el grado de satisfacción reportado sobre la atención recibida por este grupo de mujeres, según los resultados del estudio fue también entre los niveles medio y alto. Estas mujeres expresaron satisfacción por la calidad funcional, técnica con la que los oficiales encargados de su caso las atendieron, así como por la confianza y valor técnico que les mostraron por el fenómeno de agresión que sufrieron. Estos resultados, en primer lugar, llegaron a corroborar datos ofrecidos por Gonzales y Garrido (2015) y la Defensoría del pueblo (2010). El primer autor en un estudio llevado a cabo en ámbitos extranjeros (España) concluyó que un porcentaje mayor al 75% de mujeres que acudieron a centros policiales a denunciar maltrato, se sintieron satisfechas con su pronta respuesta y por la información impartida. Mientras que, la Defensoría del pueblo (2010), demostró que, en diferentes comisarías del Perú, incluida Trujillo, cerca del 75% de mujeres denunciantes lograron culminar su proceso. En los tres estudios se muestran a las usuarias del servicio policial en las comisarías de la PNP como satisfechas. Lo cual, estimula un cuestionamiento a la problemática en la que se muestra al servicio y atención prestada a mujeres víctimas de violencia familiar, con necesidades de ser mejorado.

En los tres estudios se han presentado, como es común en toda investigación, ciertas limitaciones. Una de las principales fue el tamaño de muestra, el cual, resulto pequeño y sin alcance de la propiedad de representatividad a la población. Por lo que, no es posible llevar a establecer una afirmación concreta de que los resultados obtenidos se cumplan en las comisarías de Trujillo. Ello, porque además de lo mencionado, se conoce que la cantidad de comisarías PNP es en magnitud mayor. Sin embargo, aun teniendo en cuenta tal limitación, los datos aportados, son un precedente que suma a los obtenidos en otras investigaciones, como la llevada a cabo por la Defensoría del Pueblo (2010), en la lucha por combatir la violencia contra la mujer por medio de políticas de atención de mejor calidad.

Rey (2000), con respecto a lo antes señalado, afirmo que, el concepto de satisfacción está ligado a la calidad de atención en todo servicio ofrecido en organizaciones del estado. Debido a que, todo usuario de este acude a él con ciertas expectativas (esquemas cognitivos) que, al ser resueltos, generaran esquemas de agrado y consuelo, es decir a satisfacción del usuario. Pero, esta será alcanzada según la atención recibida. En tal sentido, una atención de calidad postula en su proceso: prontitud de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad en la información dada y un ambiente que cuente con los recursos. Si el usuario percibe ello, cumplirá expectativas logrando sentirse satisfecho. No obstante, para Huiza (2006) la satisfacción también depende de algunos factores de tipo cultural, moral, colectivo o social e individual. Aun así, el mismo autor afirma que quien determinara el grado de satisfacción es, en términos generales, la calidad con que reciben los usuarios un determinado servicio.

Sin embargo, tal como ya se afirmó párrafos atrás, la evidencia empírica que se presenta en esta investigación, no es más que un aporte, considerando algunas de las limitaciones que tuvo en su ejecución, como la que lleva a impedir generalizarla. Aun así, es posible llevar a cabo nuevas investigaciones con las cuales seguir sumando y contribuyendo en el desarrollo de soluciones a la problemática que gira en torno a la calidad de atención y la satisfacción, ya sea en comisarías u otras entidades del estado o particulares.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos:

- La calidad de atención se relaciona de manera y directa y significativa a nivel estadístico ( $p < .01$ ) con la satisfacción de las usuarias de la comisaria de familia del distrito de Trujillo.
- A nivel de dimensión: la D. fiabilidad se relaciona estadísticamente con: la calidad funcional y técnica percibida, la confianza y las expectativas de satisfacción. La D. capacidad de respuesta, en cambio, se relaciona significativamente con la calidad funcional y técnica, así como, las expectativas. La D. aspectos tangibles, por su parte, se relaciona con calidad funcional, confianza y expectativas. La empatía, se relaciona con la calidad funcional y técnica, la confianza y las expectativas. Finalmente, la seguridad se relaciona con calidad funcional y expectativas. Todas las relaciones mencionadas alcanzaron la significancia estadística ( $p < .01$ ).
- La calidad de atención ofrecida en la comisaria de familia ubicada en el distrito de Trujillo, en medida general reporto mayor porcentaje de valoración en nivel medio seguido del nivel alto.
- De igual manera, la calidad de atención según dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y seguridad, reporto mayor porcentaje de valoración en nivel medio seguido del nivel alto.
- Por su parte, en la satisfacción general, el mayor porcentaje de usuarias de dicha comisaria se encuentra media y altamente satisfechas.
- También a nivel de dimensión: calidad funcional y técnica percibida, confianza, valor técnico y expectativas; el mayor porcentaje de usuarias de dicha comisaria se encuentra media y altamente satisfechas.



## **VI. RECOMENDACIONES**

En función de los resultados del estudio y las limitaciones de este se recomienda:

- Al Jefe de la III Macro Regpo de PNP La Libertad Ancash replicar el estudio en otras organizaciones de atención a víctimas de violencia familiar. Y utilizar los aportes de esta investigación, para mejorar dicha atención.
- Al Jefe de la III Macro Regpo de PNP La Libertad- Ancash implementar programas de capacitación sobre calidad de atención, tomando como referencias los datos del estudio, con miras a garantizar un mejor nivel de satisfacción en las mujeres atendidas.
- Al Jefe de la III Macro Regpo de PNP La Libertad- Ancash implementar programas de capacitación al personal del área de investigaciones de la comisaria de Familia de Trujillo sobre el régimen legal de violencia familiar.
- Al Jefe de la III Macro Regpo de PNP La Libertad- Ancash, la institucionalización a través de un programa de talleres de sensibilización al personal de la comisaria de familia de Trujillo a fin que se sientan aún más identificados con la problemática de la violencia familiar.
- Al Jefe de la III Macro Regpo de PNP La Libertad-Ancash la aplicación de mecanismos de seguimiento con victima pos denuncia del agente policial del área de Investigaciones de la comisaría de Familia de Trujillo a fin de propiciar que ésta se mantenga informada del trámite y estado de la misma y de esta manera se evite el abandono del trámite policial.
- Al Gobierno peruano a través del Ministerio del interior implementar la presencia de un responsable profesional psicólogo en todas las comisarías de familia del país incluida la comisaria de familia de Trujillo en la especialidad sicología clínica y forense y terapia familiar sistémica a fin que brinde un apoyo sicológico a la mujer víctima de violencia familiar.

## VII. REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2013) *Métodos y Diseños de investigación del comportamiento*, ed. rev. Lima Perú. Ed. Universitaria.
- Altamirano, J.; Moncada, G. & Murillo, R. (2014) *Propuesta de Protocolo de Atención Policial en Violencia Familiar, Sexual, actos contra la Seguridad y Derechos Humanos de las Mujeres*. Perú. Ymagino Publicidad S.A.C.
- Alvarado, M. (2017) *Nivel de satisfacción de los usuarios externos en emergencia pediátrica del Hospital Víctor Lazarte Echegaray*. (Trabajo de grado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
- Argibay, J. (2009) Muestra en investigación cuantitativa. *Rev. Subjetividad y procesos cognitivos*, 13 – 29.
- Cárdenas y Arancibia (2014) Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G\*POWER: complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en psicología. *Salud & sociedad*, 5 (2), 210 – 224.
- Defensoría del Pueblo (2010) *Reporte de la Segunda Supervisión Nacional de Comisarías 2010*. Perú. Recuperado de <http://www.cerjusc.org.pe/adjuntos/notas/prensa20120226195123.pdf>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas ([UNFPA], 2011) *El ABC de la atención con calidad a la violencia contra la mujer*. Lima. Movimiento Manuela.
- Garrido, M. (2012). *Validación del procedimiento de valoración del riesgo de los casos de violencia de género del Ministerio del Interior de España* (Trabajo de grado). Universidad Autónoma de Madrid. España
- Giese, J. & Cote, J. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review* 1, 1-24. Recuperado de <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf> (10/11/2014)
- Gonzales, J. & Garrido, M. (2015) Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España: validación del Sistema VioGen. *Anuarios de Psicología Jurídica*, 25, 29 – 38. doi: 10.1016/j.apj.2015.02.003.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, quinta ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huerta, E. (2015). *Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Universidad Mayor de San Marcos.
- Huiza, G. (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao*. (Trabajo de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Mejía, A. & Manrique, S. (2011) *Calidad dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. Rev. Redalyc, 32 (1) Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/3604/360433575007/>
- Ministerio de Salud del Perú (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. Recuperado de: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>.
- Net, A. & Suñol, R. (s/f) La calidad de la atención. Recuperado de [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2012) *Evaluación de la Calidad: Guía para la evaluación de los servicios de la salud amigables para los adolescentes*. Recuperado de: [www://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241598859\\_eng.pdf](http://www://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241598859_eng.pdf).
- Pereda, S. (1987) *Psicología experimental I*. Metodología, Madrid, Ediciones Pirámide.
- Pita, s. & Pèrtega, s. (2001) *Relación entre variables cuantitativas. Unidad de epidemiología clínica y bioestadística*. 141 – 144, recuperado de: [https://www.fisterra.com/mbe/investiga/var\\_cuantitativas/var\\_cuantitativas2.pdf](https://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas2.pdf)
- Prescindente de la Republica y Gabinete Ministerial, (27 de julio 2016) Normas legales. *Diario el Peruano*.

- Rey, C. (2000) La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3, 139 – 153.
- Ruiz, M. (2016) *Denuncias por violencia familiar registrado por la PNP en la jurisdicción de la región policial Trujillo* [Excel]. La libertad. Región policial la Libertad.
- Ruiz, M. (2017) *Denuncias por violencia familiar registrado por la PNP en la jurisdicción de la región policial Trujillo* [Excel]. La libertad. Región policial la Libertad.
- Sánchez, S. (2015). *Nivel de satisfacción de usuarios externos desde dimensiones de calidad. Centro de Atención Primaria de Laredo*. Tesis de Magister. Universidad Cesar Vallejo.
- Wood, G. (2008) *Fundamentos de la Investigación Psicológica*. México. Editorial Trillas.

# **ANEXOS**

## ANEXO N°1

### Cuestionario de calidad de atención

Datos Generales:

Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, marca en el recuadro la opción según la importancia que atribuyas al enunciado, donde 1 (menor importancia) y 7 (mayor importancia).

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de la comisaria de familia mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia?							
2	¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?							
3	¿El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informó de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?							
4	¿La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida?							
5	¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?							
6	¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?							
7	¿El área encargada de recepcionar su denuncia contó con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia?							
8	¿Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos?							
9	¿Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias?							
10	¿El personal encargado de su denuncia le trató con amabilidad,							

	respeto y paciencia?							
<b>11</b>	¿El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar?							
<b>12</b>	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención?							
<b>13</b>	¿Usted comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir?							
<b>14</b>	¿El personal policial le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar?							
<b>15</b>	¿El personal de la comisaria le respeto su privacidad durante la atención?							
<b>16</b>	¿El personal de la comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas?							

## ANEXO N°2

### Cuestionario de satisfacción

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, se te presenta una relación de preguntas que deben ser respondidas según las opciones que se le muestra:

N°	ENUNCIADOS	MUCHO	REGULAR	NADA
1	¿En esta comisaria se le brinda el servicio esperado?			
2	¿El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios?			
3	¿Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria?			
4	¿Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a otras comisarias?			
5	¿Ud. ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias?			
6	¿La calidad de servicio es buena?			
7	¿Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados en esta comisaria?			
8	¿Ud. tiene confianza en esta comisaria?			
9	¿No ha tenido problema o inconveniente con los servicios prestados?			
10	¿Si otra comisaria le ofrece los mismos servicios prefiere regresar a la misma comisaria?			
11	¿Al acudir a esta comisaria sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?			
12	¿Usted recomendaría esta comisaría a otras personas?			
13	¿Esta comisaria es innovadora y con visión de futuro?			
14	¿Esta comisaria se preocupa por las necesidades de los usuarios?			
15	¿El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuario?			
16	¿El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones e informaciones?			
17	¿El personal de la comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?			



**ANEXO N°3**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION ESPECIALISTA 1**

**Título del proyecto:** "Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del Distrito de Trujillo, 2017"

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Fiabilidad		• ¿El personal de la Comisaria de familia mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia?	Medida a las acciones tomadas en cuenta por personal policial ante la demandante.		✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?			✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informó de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?			✓		✓		✓		✓		✓		
Capacidad de respuesta		• ¿La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida?	Ofrecer información vinculada a la solución de la problemática del denunciante.		✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?		✓		✓		✓		✓		✓			
		• ¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?			✓		✓		✓		✓		✓		

Aspectos tangibles	• ¿El área encargada de recepcionar su denuncia contó con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia?	Material y herramientas físicas que ayudaran en el proceso de denuncia		✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos?			✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias?		✓			✓		✓		✓		✓		
Empatía	• ¿El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad respeto y paciencia?	Grado de comprensión del oficial a cargo por la situación vivida		✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar?			✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención?			✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el trámite a seguir?		✓			✓		✓		✓		✓		
Seguridad	• ¿El personal policial le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar?	Forma en que la o el oficial ofrecerá la atención respectiva a la denunciante		✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿El personal de la Comisaria le respeto su privacidad durante la atención?			✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿El personal de la Comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas?			✓		✓		✓		✓		✓		

  
FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario Service Quality SERVQUAL

**OBJETIVO:** Medir la calidad de atención en base 5 factores: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

**DIRIGIDO a:** Usuarias víctimas de violencia familiar en que acuden a la comisaria de familia.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ZARATE RODRIGUEZ JOSE LUIS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN GESTION PÚBLICA.

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<input checked="" type="radio"/> 4. Alto nivel

OBSERVACIONES	.....
	.....
	.....

  
FIRMA DEL EVALUADOR

# ANEXO N°4

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO SATISFACCION ESPECIALISTA 1

**Título del proyecto:** "Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del Distrito de Trujillo. 2017"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN	Calidad funcional percibida	• ¿En esta comisaria se le brindó el servicio esperado?	Percepción de los usuarios de un servicio sobre calidad funcional.		✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios?		✓			✓		✓		✓		✓		
		• ¿Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria?			✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a las otras comisarias?			✓		✓		✓		✓		✓		
	Calidad técnica percibida	• ¿Ud. ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias?	Percepción de los usuarios de un servicio sobre calidad percibida.		✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿La calidad de servicio es buena?		✓			✓		✓		✓		✓		
		• ¿Sus expectativas son satisfechas con el servicio prestado en esta comisaria?			✓		✓		✓		✓		✓		

Valor técnico percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Ud. tiene confianza en esta comisaria?</li> <li>¿No ha tenido problema o inconveniente con los servicios prestados?</li> <li>¿Si otra comisaria le ofrece los mismos servicios prefiere regresar a la misma Comisaria?</li> </ul>	Percepción de los usuarios de un servicio sobre la confianza del servicio técnico.		✓		✓		✓		✓		✓			
				✓		✓		✓		✓		✓			
				✓		✓		✓		✓		✓			
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Al acudir a esta comisaria sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?</li> <li>¿Usted recomendaría esta comisaria a otras personas?</li> <li>¿Esta comisaria es innovadora y con visión de futuro?</li> <li>¿Esta comisaria se preocupa por las necesidades de los usuarios?</li> </ul>	Percepción de los usuarios de un servicio sobre la confianza del trato.		✓		✓		✓		✓		✓		
					✓		✓		✓		✓		✓		
				✓			✓		✓		✓		✓		
					✓		✓		✓		✓		✓		
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuario?</li> <li>¿El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones o informaciones?</li> <li>¿El personal de esta comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?</li> </ul>	Percepción de los usuarios de un servicio en comparación a las expectativas que se tenía inicialmente.		✓		✓		✓		✓		✓		
					✓		✓		✓		✓		✓		
					✓		✓		✓		✓		✓		

  
FIRMA DEL EVALUADOR



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción

**OBJETIVO:** la valoración de la satisfacción por medio de las dimensiones de Calidad funcional y técnica percibida, valor técnico percibido, confianza y expectativas.

**DIRIGIDO a:** Usuaris víctimas de violencia familiar que acuden a la comisaria de familia.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ZARATE RODRIGUEZ JOSE LUIS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<input checked="" type="radio"/> 4. Alto nivel

<b>OBSERVACIONES</b>	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px;"></div>
----------------------	---

  
 FIRMA DEL EVALUADOR



**ANEXO N°5**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION ESPECIALISTA 2**

**Título del proyecto:** "Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del Distrito de Trujillo. 2017"

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Fiabilidad	• ¿El personal de la Comisaria de familia mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia?	Medida a las acciones tomadas en cuenta por personal policial ante la demandante.		✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?			✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informó de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?			✓		✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	• ¿La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida?	Ofrecer información vinculada a la solución de la problemática del denunciante.	✓											
		• ¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?			✓		✓		✓		✓		✓		
		• ¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?		✓			✓		✓		✓		✓		

	Aspectos tangibles	• ¿El área encargada de recepcionar su denuncia contó con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia?	Material y herramientas físicas que ayudaran en el proceso de denuncia		✓		✓		✓		✓		✓			
		• ¿Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos?			✓		✓		✓		✓		✓			
		• ¿Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias?		✓			✓		✓		✓		✓			
	Empatía	• ¿El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad respeto y paciencia?	Grado de comprensión del oficial a cargo por la situación vivida	✓			✓		✓		✓		✓			
		• ¿El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar?		✓			✓		✓		✓		✓			
		• ¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención?			✓		✓		✓		✓		✓			
		• ¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el trámite a seguir?		✓			✓		✓		✓		✓			
	Seguridad	• ¿El personal policial le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar?	Forma en que la o el oficial ofrecerá la atención respectiva a la denunciante		✓		✓		✓		✓		✓			
		• ¿El personal de la Comisaria le respeto su privacidad durante la atención?		✓			✓		✓		✓		✓			
		• ¿El personal de la Comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas?			✓		✓		✓		✓		✓			



FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario Service Quality SERVQUAL

**OBJETIVO:** Medir la calidad de atención en base 5 factores: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

**DIRIGIDO a:** Usuarias víctimas de violencia familiar que acuden a la comisaria de familia.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MEDINA VASQUEZ MARIA LUISA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

OBSERVACIONES	

  
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°6

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO SATISFACCION ESPECIALISTA 2

Título del proyecto: "Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del Distrito de Trujillo. 2017"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN	Calidad funcional percibida	• ¿En esta comisaria se le brinda el servicio esperado?	Percepción de los usuarios de un servicio sobre calidad funcional.		✓		✓		✓		✓				
		• ¿El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios?			✓		✓		✓		✓				
		• ¿Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria?		✓			✓		✓		✓				
		• ¿Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a las otras comisarias?			✓		✓		✓		✓				
	Calidad técnica percibida	• ¿Ud. ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias?	Percepción de los usuarios de un servicio sobre calidad percibida.		✓		✓		✓		✓				
		• ¿La calidad de servicio es buena?		✓			✓		✓		✓				
		• ¿Sus expectativas son satisfechas con el servicio prestado en esta comisaria?			✓		✓		✓		✓				

Valor técnico percibido	• ¿Ud. tiene confianza en esta comisaria?	Percepción de los usuarios de un servicio sobre la confianza del servicio técnico.		✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿No ha tenido problema o inconveniente con los servicios prestados?		✓			✓		✓		✓		✓		
	• ¿Si otra comisaria le ofrece los mismos servicios prefiere regresar a la misma Comisaria?			✓		✓		✓		✓		✓		
Confianza	• ¿Al acudir a esta comisaria sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?	Percepción de los usuarios de un servicio sobre la confianza del trato.		✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿Usted recomendaría esta comisaria a otras personas?		✓			✓		✓		✓		✓		
	• ¿Esta comisaria es innovadora y con visión de futuro?			✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿Esta comisaria se preocupa por las necesidades de los usuarios?		✓			✓		✓		✓		✓		
Expectativas	• ¿El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuario?	Percepción de los usuarios de un servicio en comparación a las expectativas que se tenía inicialmente.		✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones o informaciones?			✓		✓		✓		✓		✓		
	• ¿El personal de esta comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?		✓			✓		✓		✓		✓		

  
FIRMA DEL EVALUADOR



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción

**OBJETIVO:** La valoración de la satisfacción por medio de las dimensiones de Calidad funcional y técnica percibida, valor técnico percibido, confianza y expectativas.

**DIRIGIDO a:** Usuarias víctimas de violencia familiar que acuden a la comisaría de familia.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MEDINA VASQUEZ MARIA LUISA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

<b>OBSERVACIONES</b>	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px;"></div>
----------------------	---

  
 FIRMA DEL EVALUADOR



## ANEXO N°07

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de cada variable	Metodología
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017?	<b>General</b> Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017.	Hi: Existe relación directa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo.2017.  H0: No existe relación directa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo.2017	<b>Vi Calidad de atención</b>	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El personal de la comisaria de familia mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle el seguimiento y estado de su denuncia?</li> <li>¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?</li> <li>¿El personal encargado de la tramitación de su denuncia le informó de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?</li> </ul>	Técnicas Encuestas  Instrumento: Cuestionario Service Quality SERVQUAL	Correlación ítem – cuestionario (coeficiencia de correlación corregida)

	<p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de la calidad de atención de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de familia del distrito de Trujillo, 2017</p> <p>Determinar la calidad de atención en sus dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de familia del distrito de Trujillo, 2017</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de familia del distrito de Trujillo, 2017</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en sus dimensiones calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor técnico percibido, confianza y expectativas de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de familia del distrito de Trujillo, 2017.</p>			<p><b>Capacidad de respuesta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La atención en la tramitación de su denuncia fue rápida?</li> <li>• ¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?</li> <li>• ¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?</li> </ul>		
--	--	--	--	--------------------------------------	--	--	--

				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El área encargada de recepcionar su denuncia conto con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de la interposición de su denuncia?</li> <li>• ¿Los ambientes de la comisaria estuvieron limpios y cómodos?</li> <li>• ¿Los carteles y letreros de la comisaria son adecuados para orientar a las usuarias?</li> </ul>		
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El personal encargado de su denuncia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?</li> <li>• ¿El personal encargado de su denuncia le mostro interés en que se dé solución a su problema de violencia familiar?</li> <li>• ¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia familiar o el resultado de la atención?</li> <li>• ¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el tramite a seguir?</li> </ul>		

				<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El personal policial le realizó una evaluación y análisis minucioso de su problema de violencia familiar?</li> <li>• ¿El personal de la comisaria le respeto su privacidad durante la atención?</li> <li>• ¿El personal de la comisaria le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas?</li> </ul>		
			<b>VD Satisfacción</b>	<b>Calidad funcional percibida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En esta comisaria se le brindo el servicio esperado?</li> <li>• ¿El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios?</li> <li>• ¿Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria?</li> <li>• ¿Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a las otras comisarías?</li> </ul>	Cuestionario de satisfacción	

				<b>Calidad técnica percibida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ud. ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias?</li> <li>• ¿La calidad de servicio es buena?</li> <li>• ¿Sus expectativas son satisfechas con el servicio prestado en esta comisaria?</li> </ul>		
				<b>Valor técnico percibido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ud. tiene confianza en esta comisaria?</li> <li>• ¿No ha tenido problema o inconveniente con los servicios prestados?</li> <li>• ¿Si otra comisaria le ofrece los mismos servicios prefiere regresar a la misma comisaria?</li> </ul>		
				<b>Confianza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Al acudir a esta comisaria sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?</li> <li>• ¿Usted recomendaría esta comisaría a otras personas?</li> <li>• ¿Esta comisaria es innovadora y con visión de futuro?</li> <li>• ¿Esta comisaria se preocupa por las necesidades de los usuarios?</li> </ul>		

				<b>Expectativas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuario?</li><li>• ¿El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones o informaciones?</li><li>• ¿El personal de esta comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?</li></ul>		
--	--	--	--	---------------------	--	--	--

## ANEXO N°8

### CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE AUTORIZA LA REALIZACION DEL ESTUDIO

#### CONSTANCIA DE AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

EI JEFE DE LA COMISARIA PNP DE FAMILIA  
TENIENTE PNP MARIA AURORA RUIZ HUAMAN

#### **HACE CONSTAR:**

Que, AUTORIZA a la maestra CYNTHIA JESUS ASSEO NARVAEZ, identificada con DNI No 18211420, alumna de la escuela de pos grado de la Universidad Cesar Vallejo para la aplicación de los instrumentos de investigación consistentes en un cuestionario de calidad de atención (*Cuestionario Service Quality SERVQUAL*) y un cuestionario de satisfacción dirigidas a las usuarias víctimas de violencia familiar, referente a la tesis titulada "Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017"

- - - Para una mayor constancia, se procede a firmar la presente, en la ciudad de Trujillo, el día 27 de julio del 2017.

